### **Persona 1 JOão Alves – Agente de Atendimento no Aeroporto**

**Nome:** Mariana  
 **Perfil:** Jovem, solteira, conectada, comunicativa, mas sobrecarregada.  
 **Características:**

* Trabalha em turnos longos e cansativos.
* Precisa lidar com passageiros irritados em casos de atrasos e cancelamentos.
* Sente-se estressada com sistemas lentos e processos burocráticos.
* Muitas vezes é a “linha de frente” das reclamações, mas sem autonomia para resolver tudo.

**Necessidades:**

* Ter um sistema prático para registrar reclamações rapidamente.
* Receber suporte em tempo real de supervisores e do supply team.
* Acesso a informações atualizadas de voos e bagagens.

**Frustração:**  
 “Os passageiros ficam bravos comigo, mas eu não tenho todas as ferramentas para ajudar.”

### **Persona 2 João Alves – Supervisor de Operações do Aeroporto**

**Nome:** Ricardo  
**Perfil:** Meia-idade, casado, organizado, analítico, experiente em logística.

**Características:**

* Responsável por coordenar equipes de check-in, embarque e bagagem.
* Precisa monitorar em tempo real os pontos críticos de reclamações.
* Lida com pressão por resultados, tentando evitar caos em horários de pico.
* Tem visão do negócio, mas falta acesso a relatórios detalhados.

**Necessidades:**

* Relatórios consolidados sobre os principais tipos de reclamações.
* Ferramentas para analisar padrões e prever problemas.
* Melhor integração entre áreas (check-in, bagagem, atendimento ao cliente).

**Frustração:**  
 “Eu só consigo apagar incêndios; preciso de dados melhores para agir antes que os problemas aconteçam.”